

ABSTRAK

Akhmad Munir. NIM. 1520210089. Pengaruh Pemasaran Syari'ah, Komitmen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan CV Mitra Printing Kabupaten Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemasaran syari'ah terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Mitra Printing Kudus. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Mitra Printing Kudus. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Mitra Printing Kudus.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pelanggan Mitra Printing Kudus sebanyak 42 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, metode observasi, serta metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, dan uji statistik yang terdiri dari analisis regresi berganda, uji t parsial, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pemasaran syariah terhadap loyalitas pelanggan Mitra Printing Kudus. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,929 > 2,02439$), hasil penelitian menunjukkan bahwa pemasaran syariah berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh komitmen terhadap loyalitas pelanggan Mitra Printing Kudus. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,779 > 2,02439$). Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mitra Printing Kudus. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,921 > 2,02439$).

Kata Kunci : Pemasaran Syari'ah, Komitmen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.